



**МИНИСТЕРСТВО
СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда
Адрес: 624760, Свердловская область,
г. Верхняя Салда, ул. Н.Фронта, 65
тел./факс 8(34345) 5 – 12 - 75
E-mail: soc035@egov66.ru
kcsn-vs@mail.ru

Исх. № 205-з от 29.12.2018

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда
Л.А. Шевченко
« 29 » _____ 2018 года



АКТ
по результатам проведения опроса среди получателей социальных услуг
в рамках независимой оценки качества оказания услуг

от 29.12.2018

Комиссией, утвержденной Приказом директора от 03.04.2018 № 79-осн.
в составе:

председатель комиссии – инженер по качеству Намятова О.Н.;
члены комиссии - зам. директора Майшмаз Т.А.; зам. директора Скутина М.В., зам.
директора Николаюк А.В., юристконсульт Аллаярова О.А.

на основании Приказа Министерства социальной политики Свердловской области № 494 от 19.08.2015 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области» **в 4 квартале 2018 года** был проведен опрос получателей социальных услуг в виде анкетирования по независимой оценке качества оказания услуг.

Период проведения опроса (анкетирования) (через сайт учреждения zabota035.msp.midural.ru): **с 27.09.2018 по 29.12.2018**

**Результаты проведения опроса (анкетирования)
получателей социальных услуг ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
за 4 квартал 2018 года**

на основании Приказа Министерства социальной политики Свердловской области № 494 от 19.08.2015 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области»

**Количество анкетизируемых получателей социальных услуг за 4 квартал: 253 человека.
Всего анкетизируемых за 2018 год – 1 190 человек, что составляет более 14% от общего количества обслуженных граждан - 8 0 71 человек.**

Наименование поставщика социальных услуг: ГАУ «КЦСОН» города Верхняя Салда

1. Пол:
муж.- 23 %
жен.- 77%
2. Возраст:
18-59 лет – 16%
60-74 лет – 63%
75-89 лет - 21%
90 и старше –
3. Предоставляемая форма социального обслуживания:
Стационарная – 36%
Полустационарная – 50%
Надомная – 14%
4. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и порядком (перечнем) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении:
да - 100%
нет - _____ %
5. Удовлетворенность доступностью условий оказания услуг:
да - 100%
нет - _____ %
6. Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена:
да - 100%
нет - _____ %
7. Достаточно ли быстро предоставляются социальные услуги с момента обращения получателей социальных услуг:
Да - 100%
нет - _____ %
8. Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:
менее 15 минут - 100%
от 15 до 30 минут -
более 30 минут - _____ %
9. Сотрудники организации социального обслуживания при оказании услуг вежливы, доброжелательны и внимательны:
да - 100%
нет - _____ %
10. Удовлетворенность компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг:
да - 100%
нет - _____ %

11. Изменение качества жизни в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации:

да - 100%

нет -

12. Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания:

Условия предоставления услуг	Да	Нет	Не могут оценить
Жилое помещение	68%		32%
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	82%		18%
Питание	47% СРО и ОДП		53%
Мебель, мягкий инвентарь	68%		32% ОСО, ОУСО
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	64%		36%
Хранение личных вещей	68%		32%
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	66%		34% ОСО на дому и другие
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	66%		34% ОСО на дому и другие
Порядок оплаты социальных услуг	61%		39% ОССО, ОУСО, КО, ОПППСид
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	100%		
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	100%		
Периодичность прихода социальных работников на дом	14%		86% все, кроме ОСО на дому
Оперативность решения вопросов	100%		

13. Удовлетворенность участием в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворенность их качеством:

да - 100%

нет - _____%

не могут оценить - _____%

14. Посоветуют ли родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

да - 100%

нет - _____%

Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

1. Приобрести автобус для экскурсий иногородних получателей социальных услуг в СРО 2. Приобрести ночные лампы в комнаты для получателей социальных услуг в СРО

Итоговая оценка удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 4 квартал 2018 года составляет 100%.

Инженер по качеству _____ О.Н. Намятова

Зам. директора _____ Т.А. Майшмаз

Зам. директора _____ М.В.Скутина

Зам. директора _____ А.В. Николаюк

Юрисконсульт _____ О.А. Аллаярова